

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama TY. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi Kedua*. Universitas Indonesia Press: Jakarta.
- Alamsyah D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika; Yogyakarta.
- Azhari Diani. 2003. *Rawat Jalan*. Diunduh: 05 Maret 2013. <http://30Agustus2003.blogspot.com/2012/04/rawat-jalan.html>.
- Azwar Saifuddin MA. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Belajar. Yogyakarta; Pustaka Pelajar Offset.
- Azwar B. 2002. *Buku Pintar Pasien: Sanag Dokter*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Bustami MS, MQIH. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Askeptabilitasnya*. Erlangga: Jakarta.
- Hendra Hasbi. 2012. *Analisis Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012*. UNDIP: Semarang. Vol. 1. No. 2. 2012: 37-47.
- Iqbal Muhammad. 2007. *Pelayanan Yang Memuaskan*. Penerbit PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Irawan H. 2003. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2008. Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kotler P. 2000. *Menganalisis Pasar Konsumen dan Perilaku Pembeli dalam Manajemen Pemasaran jilid 1, Ed Milenium*. PT Prenhalindo: Jakarta.
- Kotler P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-11. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler P. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 (Terjemahan Benjamin Molan). Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler P dan Kevin LK. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke-12. Jilid 1. Jakarta: PT. Indeks.

- Moenir AS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2011. Nomor: 028/MENKES/PER/I/2011. *Tentang Klinik*.
- Pohan Imbalo. S, MPH, MHA, Dr. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan penerapannya*. Jakarta. EGC.
- Psychologymania. 2012. *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan*. Pusat Informasi Psikologi. Diunduh: 07 Maret 2013. <http://www.psychologymania.com/2012/06/pemanfaatan-pelayanan-kesehatan.html>.
- Rahmatika Yulia. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina*. [Skripsi]. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB.
- Retno Dewi I. 2010. *Analisis Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien*. [Skripsi]. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Sabarguna. 2011. *Manajemen Rumah Sakit*. Edisi ke-2. Jakarta: Sagung Seto.
- Satrianegara M, Faiz dan Sitti Saleha. 2009. *Buku Ajar dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyo. 2010. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan*. Politeknik Kemenkes: Semarang.
- Tjiptono F. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono F. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.
- Walgito. 2001. *Pengantar Psikologi Umum*. Andi: Yogyakarta.

Yamin S dan Heri Kurniawan. 2009. *Buku Aplikasi Statistik Seri 1, SPSS Complete*. Jakarta: Salemba Infotek.